

V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en
Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos
Aires, Buenos Aires, 2013.

La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica de las últimas décadas.

Cófreces, Pedro, Ofman, Silvia Deborah, Pereyra Girardi,
Carolina y Stefani, Dorina.

Cita:

Cófreces, Pedro, Ofman, Silvia Deborah, Pereyra Girardi, Carolina y Stefani, Dorina (2013). *La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica de las últimas décadas. V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-054/637>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/edbf/OqW>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

LA COMUNICACIÓN EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE. ANÁLISIS DE LA LITERATURA CIENTÍFICA DE LAS ÚLTIMAS DÉCADAS

Cófreces, Pedro; Ofman, Silvia Deborah; Pereyra Girardi, Carolina; Stefani, Dorina
Instituto de Investigaciones Cardiológicas "Prof. Dr. Alberto C. Taquini". Argentina

Resumen

El objetivo del trabajo es presentar los principales hallazgos de las últimas décadas, entre 1990 y 2010, obtenidos a partir de estudios teóricos y empíricos sobre la comunicación en la relación médico-paciente y su impacto en la satisfacción y adherencia del paciente al tratamiento médico. La metodología para seleccionar el material bibliográfico fue la búsqueda en bases de datos y bibliotecas. Sus principales conclusiones fueron: 1) en la importancia de la comunicación en la relación médico-paciente se destaca la correlación entre la calidad del proceso comunicativo, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los tratamientos. 2) Hay consenso en la literatura científica, en que la interacción médico - paciente, la satisfacción del enfermo y la adherencia al tratamiento son fenómenos multidimensionales, en los que inciden cuestiones del médico, del paciente, del sistema de salud, del tipo de enfermedad, etc., 3) se halló un mayor riesgo de abandono al tratamiento en sistemas de salud con una atención centralizada y dificultades como: alta demanda, poco personal, largas esperas y atención menos personalizada, y 4) altos niveles de adherencia se asociaron con modelos de comunicación que consideran las actitudes, creencias, preferencias de los pacientes y permiten un proceso de negociación con mayor acuerdo y comprensión.

Palabras clave

Comunicación médico-paciente, Relación médico-paciente, Satisfacción del paciente, Adherencia

Abstract

COMMUNICATION IN DOCTOR - PATIENT RELATIONSHIP. A SCIENTIFIC LITERATURE ANALYSIS OF RECENT DECADES

The aim of this review is to present the main findings of the last decades, between 1990 and 2010, obtained from theoretical and empirical studies on communication in the doctor-patient relationship and its impact on satisfaction and patient adherence to medical treatment. A bibliographic search on databases and libraries was used as methodology for selecting material. Its main findings were: 1) the communication in the doctor-patient relationship is important because it includes the correlation between the quality of the communication process, user satisfaction and treatment compliance, 2) Scientific literature agree about the multidimensional nature of the doctor-patient interaction, patient satisfaction and adherence to treatment, which are affected by a lot of factors such as the ones linked to the physician, patient, health system and the type of disease 3) An increased risk of treatment dropout was found in health systems characterized by a centralized attention and difficulties as: high demand, short-staffed, long waits and less personalized attention, and 4) high levels of adherence were associated with communication models that consider attitudes, beliefs, preferences of patients, and allow more negotiation agreement and understanding.

Key words

Physician-patient communication, Doctor-patient relationship, Patient satisfaction, Adherence

BIBLIOGRAFIA

- Korsch, B.M., Gozzi, E.K., Francis, V. (1968) Gaps in doctor - patient communication: I. doctor - patient interaction and patient satisfaction. *Pediatrics*, 42, 855 - 871
- Davis, M.S. (1968) "Variations in patients' compliance with doctors' advice: an empirical analysis of patterns of communications", *American Journal of Public Health* 58: 274.
- Ley, P. (1983) "Patients' understanding and recall in clinical communication failure", en Pendleton D. and J. Hasler (eds.), *Doctor-patient communication*, Londres, Academic Press, pp. 89-107
- Lassen, L. (1991) "Connections between the quality of consultations and patient compliance in general practice", *Family Practice*, vol. 8, pp. 154-60
- Barca, I.; R. Parejo, P. Gutiérrez, F. Fernández, G. Alejandre y F. López (2004) "La información al paciente y su participación en la toma de decisiones clínicas", *Atención Primaria* 33, 7: 361-7.
- D'Anello, S. (2006) Cumplimiento del tratamiento médico: Aspectos psicosociales. Cap. 10. En *Aportes a la Psicología Social de la Salud*. Ediciones Vicerrectorado Académico. Universidad de Los Andes. Mérida-Venezuela.
- Jhonson, B. Carlson, N. (2005) *Medical regimen adherence: Concepts, assessment and interventions*. Cap. 10.
- Prados Castillejo, J.A., Cebria Andreu, J., Bosch Fontcuberta, J.M. (2000) *Comunicación centrada en el paciente: una aplicación clínica*. FMC. 7: 83 -95.
- Kaplan, S.H.; Greenfield, S. y Ware, J.E. Jr (1989) *Assessing the Effects of Physician-Patient Interactions on the Outcomes of Chronic Disease*. *Medical Care*. Vol. 27, nº 3 suppl., pp. 110-127.
- Inglefinger, F. J. (1980) "Arrogance", *The New England Journal of Medicine* 303: 1507-1511.
- Libertad de los A. Martín Alfonso (2009) *Adherencia al tratamiento en hipertensos de áreas de salud del nivel primario. 2003-2007*. Tesis para optar por el Grado Científico de Doctora en Ciencias de la Salud. MSc. La Habana.
- De los Ríos, J.L., Ávila, T.L. (2004) *Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente*. *Invest Educ Enferm*. 22 (2) 128-137.
- Mira, J.J., Lorenzo, S., Rodríguez-Marín, J., Aranaz, J., Sitges, E. (1998) *La aplicación del modelo europeo de gestión de la calidad total al sector sanitario: ventajas y limitaciones*. *Rev Calidad Asistencial*. 13:92-7
- Ramos González, M.J. (2000) *Fiabilidad y validez de un cuestionario de satisfacción del paciente en Guadalajara*. Published in *Semergen*. 26:525-9. - vol.26 núm 11
- Alfonso, L., Sairo, M., Bayarre Vea, H. (2003) *Frecuencia de cumplimiento del tratamiento médico en pacientes hipertensos*. *Rev Cubana Med Gen Integ*. 19 (2).
- Ortiz, M., Ortiz, E. (2007) *Psicología de la salud: Una clave para comprender*

el fenómeno de la adherencia terapéutica. *Rev Méd Chile*. 135: 647-652.

Ginarte Arias, Y. (2001) La adherencia terapéutica. *Rev Cubana Gen Integr*. 17(5):502 - 5 Disponible: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v17n5/mgi16501.pdf>

Knobel, H., Escobar, I., Polo, R., Ortega, L., Martín-Conde, T., Casado, J.L. et al. (2004) Recomendaciones GESIDA/SEFH/PNS para mejorar la adherencia al tratamiento antirretroviral en el año 2004. *Enferm Infecc Microbiol Clin*. 2005;23(4):221-31.

García Tejera, M.A. (2007) Relación Médico -Paciente: Adherencia al Tratamiento en Enfermedades Crónicas. Fundación Escuela para la Formación y actualización en Diabetes y Nutrición (FUEDIN) *Ann Intern Med* 146: 157.

Ingaramo, R.A., Vita, N., Bendersky, M. (2005) Estudio Nacional sobre Adherencia al Tratamiento. *Rev Fed Argentina Cardiol*. 34:104-11.

Martín Alfonso, L. (2006) Repercusiones para la salud pública de la adherencia terapéutica deficiente. *Rev Cubana Salud Pública* v.32 n.3 Ciudad de La Habana.

Arrossi, S., Matos, E., Zengarini, N., Roth, B., Sankaranarayanan, R., Parkin, M. (2007) The socio-economic impact of cervical cancer on patients and their families in Argentina, and its influence on radiotherapy compliance. Results from a cross-sectional study. *Gynaecologic Oncology*. 105:335-340.

Bossio, J.C., Arias, S., Herrero, M.B., Sirtautas, S., Stoeffel, C., Ramirez Lijo, S. (2007) Determinantes clave de los servicios de salud y de la comunidad asociados a la accesibilidad al tratamiento y control de la tuberculosis, Estudio Colaborativo Multicéntrico. Comisión Nacional Salud Investiga, Ministerio de Salud de la Nación. Resultados no publicados.

D'Anello Koch, S., Barreat, Y., Escalante, G., D'Orazio, A.K. y Benitez, A. (2009) Relación médico paciente y adherencia a tratamiento. *MedULA, Revista de Facultad de Medicina, Universidad de Los Andes*. Vol. 18. Nº 1. 33-39. Mérida. Venezuela.

Goldring, A., Taylor, S., Kemeny, M. et al. (2002) Impact of health beliefs, quality of life, and the physician - patient relationship on the treatment intentions of inflammatory bowel disease patients. *Health Psychology*, 21: 218-228.

Di Matteo, M.R., Sherbourne, C.D., Hays, R.D. et al. (1993) Physicians' characteristics influence patient' adherence to medical treatment: Results from the medical outcome study. *Health Psychology*, 12: 93-102.

Di Matteo, M.R. (2000) Practitioner-family-patient communication in pediatric adherence: Implications for research and clinical practice. En D. Drota, (Ed.) *Promoting adherence to medical treatment in childhood chronic illness: Concepts, methods, and interventions* (pp. 237-258) New York: Erlbaum

Frankel, R. (2004) Relationship - centered Care and the Patient-Physician Relationship *Journal of General Internal Medicine* (19) 11:1163-1165.

Schneider, J., Kaplan, S.H., Greenfield, S. et al. (2004) Better physician-patient relationships are associated with higher reported adherence to antiretroviral therapy in patients with HIV infection. *J Gen Intern Med*.; 19: 1096- 102.